图书馆应对突发公共卫生事件信息服务研究
——以新型冠状病毒感染肺炎疫情信息服务为例

■ 曹海霞
中国医学科学院医学信息研究所/图书馆 北京 100005

摘 要：[目的/意义]概述图书馆应对突发公共卫生事件的理论依据，对当前国内外不同类型图书馆开展突发公共卫生事件进行回顾和调研，以期为今后国内更多图书馆开展应急信息服务提供借鉴经验。[方法/过程]通过网络调研、文献调研以及对比分析的方法，系统地梳理和分析美国图书馆、英国图书馆、新加坡图书馆以及国内医学专业图书馆和省级公共图书馆，针对当前新型冠状病毒感染肺炎疫情和既往突发公共卫生事件的信息服务实践，总结国内外可供借鉴的经验。[结果/结论]大型图书馆应建立健全应急管理事件预案和处置机制、充分发挥图书馆信息集成作用以为不同层次用户及时提供信息服务、利用多媒体技术进行突发公共卫生信息报道宣传。

关键词：突发公共卫生事件 医学图书馆 公共图书馆
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.007

1 引言

2019年底，新型冠状病毒感染肺炎疫情突如其来，2020年初达到了更为严重的程度，这是继2003年我国SARS疫情之后，对于中国人民尤其是湖北(特别是武汉)人民的又一次巨大考验。习近平总书记在2月14日主持召开中的中央全面深化改革委员会第十二次会议强调，“要研究和加强疫情防控工作，从体制机制上创新和完善重大疫情防控举措，健全国家公共卫生应急管理体系，提高应对突发重大公共卫生事件的能力水平。”[1]作为承担提高公民信息素养以及科普宣传知识作用的图书馆(包括公共图书馆和医学图书馆等)，在突发公共卫生事件中应该发挥义不容辞的社会责任，甄别有效信息，建立相应信息服务机制，为公众科普和助力科研做出应有的贡献。

纵观以往学者研究成果，针对“图书馆应对突发公共卫生事件信息服务研究”的中外文献，具有代表性的研究成果主要有：傅平通过网络调研的方式总结了面对2019新冠病毒肺炎疫情，美国各级公共图书馆、国家级专业图书馆以及学术图书馆和大学图书馆的应对措施，发现各级各类图书馆各司其职，不仅起到了传播权威可靠可信的知识和信息的作用，还扮演了教育者的角色[2]。张靖系统地梳理了美国国家医学图书馆(National Library of Medicine，NLM)近年来开展灾害应急信息服务工作的相关实践，总结了NLM应急灾害部门可供借鉴的经验[3]。NLM的应急图书馆服务值得我们借鉴与学习，尤其是图书馆员在紧急和灾难规划、备灾、响应和恢复中可以扮演各种角色。NLM灾难图书馆角色项目(Library Roles in Disasters Project，LRDP)展现了在灾难发生期间和发生后，图书馆员令人信服的活动(包括预期的和不寻常的活动)[4]。关于突发公共卫生事件发生后大学的教育与学习问题，L. McGuire探讨了在大流行性流感暴发时，美国明尼苏达大学生物医学图书馆的图书馆员如何给学校继续提供教育计划方面发挥的重大作用[5]。L. Zach讨论了公共图书馆如何在大流行病(例如2009年H1N1病毒感染、生物恐怖主义威胁或自然灾害)时期提供的基本信息服务[6]。王晓娟和吴珞华阐述了突发公共卫生事件的含义及特点等，并对预防医学图书馆在突发公共卫生事件中的应急医学信息服务提出了若干建议[7]。魏永丽等从突发公共卫生事件现状、危机及应对措施等多方面对图书馆突发公共卫生事件应急处置进行了探讨，尝试构建突发公共卫生事件应急处置机制，并提出若干建议[8]。

作者简介：曹海霞(ORCID：0000-0002-4616-8154)，副研究馆员，博士研究生，E-mail：caohaixiazi@126.com。
收稿日期：2020-02-15 修回日期：2020-04-22 本文起止页码：49-55 本文责任编辑：易飞

本文主要探讨图书馆应对突发公共卫生事件的历史背景与相关理论依据,探讨国内外图书馆(包括医学图书馆和公共图书馆)公共卫生事件的应急服务案例,以呼吁国内图书馆进一步完善应急服务体系,拓展图书馆的相关应急信息服务等举措。

2 图书馆应对突发公共卫生事件的历史背景与理论依据

国外一些公共卫生学专家对在过去300年中已经发生的10种甲型流感大流行进行了总结,并指出突发公共卫生事件具有以下特点:①大流行是不可预测的;②病毒最初倾向于以少量人群感染趋势传播,随后通常是更严重的感染传播趋势;③尽管具有疫苗生产能力的国家(澳大利亚、加拿大、荷兰、瑞士、英国、美国等)可能会在一定时间内研制疫苗,但我们仍然不知道任何潜在的疫苗将对下一次大流行产生什么样的影响等特点[5]。我国在2003年SARS发生之后,对于突发公共卫生事件有了明确的界定,突发公共卫生事件是指"突然发生,造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒、职业中毒以及其他影响公众健康的事件"[9]。2007年我国政府颁布了《中华人民共和国突发事件应对法》,就防控以及消除突发公共卫生事件造成的危害,有效保障公众健康和生命安全,从立法上进一步进行了强化[10]。

图书馆为公众健康服务的使命和责任由来已久。20世纪初期,社会进步运动激励公共卫生工作者以前所未有的水平对抗疾病,20世纪20年代,美国一些公共图书馆与公共卫生机构正式结盟,以抗击当时的公共卫生问题。从19世纪后期到20世纪30年代后期公共图书馆这一教育机构被认为是具有承担公民文明教化意识社会使命的机构[11]。1987年,公共卫生教育家L. Lewin在美国图书馆协会发表的演讲中列举了公共图书馆提供公众健康信息服务的一些原因,他认为美国公共图书馆是一个值得信赖的机构,在提供健康信息的访问方面几乎没有竞争[12]。对于专业图书馆来说,承担健康信息服务的责任更是义不容辞。哈佛医学院康特威图书馆(Countway Library)E. Martin教授认为:"社会正义和社会责任是医学界的核心价值观。多样性、包容性和社会正义是医学图书馆当前和未来的重要问题……通过社会正义的视角,实践其职业价值的医学图书馆员有可能对改变公众的健康做出较大贡献。"[13]

长期以来,图书馆承担着人类文明进步、公平普惠教育和提高民众信息素养的社会责任。近年来,公众对公共卫生信息传播有了很大的需求,图书馆作为现代化公共信息传播平台的重要性不言而喻。而图书馆建立一个科学合理的卫生信息应急服务体系,在"非常时期"给公众提供相应应急信息服务也是十分必要的[7]。

3 国外图书馆公共卫生事件应急信息服务相关实践案例

国外图书馆公共卫生事件应急信息服务实践,根据笔者目前的调研情况来看,存在以下几种情况:①国家层面的专业图书馆建立专职的应急信息管理与服务部门提供公共卫生事件的应急信息服务,如美国国家医学图书馆建立了灾难信息管理研究中心(Disaster Information Management Research Center,DIMRC);②在国家全民公费医疗服务体系下提供公众健康和临床医疗信息服务体系,如英国国家医疗服务体系(National Health Service,NHS,一般简称英国全民公费医疗制度),同时及时提供公共卫生事件的应急信息服务;③在国家治理体系上应急信息服务制度比较健全,辅以图书馆提供相关信息服务,也能在一定程度上满足用户相应公共卫生事件的应急信息服务需求,如新加坡图书馆。

3.1 美国图书馆公共卫生事件应急信息服务实践

3.1.1 NLM成立专职部门(DIMRC)提供健康信息资源管理与应急信息服务

美国医学图书馆的发达与普及值得学习,包括广泛的医学图书馆网络体系,在提高社区公众健康素养及应急信息服务方面发挥着重要作用。以NLM为例,NLM长期以来提供了应对灾难的健康信息、培训和工具,并且NLM鼓励人们更多地认识到信息管理和对健康信息资源的访问,这些信息是灾难医学和公共卫生的关键组成部分。从本质上看,NLM已经突破了其常规的图书馆服务范畴,在政府卫生决策、应急信息储备、应急救援方面占有一席之地,为公共卫生安全尽最大努力。为更好地进行灾难健康信息管理与服务,2008年NLM建立了灾难信息管理研究中心(DIMRC),并赋予其应急健康信息服务的使命,即"通过将人们与高质量的灾难健康信息联系起来并培养社区抵御灾难能力的文化,开发并提供对健康信息资源和技

术的访问,以进行备灾、响应和恢复"[14]。近年来,DIMRC 在各种紧急/灾难准备工作方面取得了良好的效果。以此次新型冠状病毒感染肺炎疫情为例,NLM 及 DIMRC 提供了诸多相关科普信息和专业信息,其中在提供前沿科研信息这方面较为突出,提供了包括新型冠状病毒(COVID-19)数据中心的 GenBank 序列数据,还提供了与新型冠状病毒有关的临床研究(ClinicalTrials. gov)、公共卫生应急文献和信息(Disaster Lit)、与新型冠状病毒相关的期刊文章(PubMed)等信息[15]。

3.1.2 美国公共图书馆也在有效应对公共卫生应急服务事件当中贡献一定力量

虽然应急信息服务并不是大多数公共图书馆的优先事项,但一些公共图书馆在危机发生时向其用户提供与风险相关的信息方面做得非常出色,包括提供风险预警,甚至提供与应急准备和响应资源的链接。针对此次新冠病毒和疫情,美国一些州立和地区公共图书馆采取网络服务的方式提供图书馆信息服务,如在图书馆主页中间突出位置设有关于冠状病毒的信息栏、提供 COVID-19 信息资源来源链接等,以传播权威可靠可信的知识和信息、提供公众公共卫生教育和常识,疏导和缓解民众不必要的恐慌心理及情绪[2]。2011 年 1 月,美国联邦紧急事务管理局(Federal Emergency Management Agency,FEMA)宣布,根据 FEMA 公共援助计划,图书馆将被纳入有资格在重大灾难和紧急情况下进行临时搬迁的公共设施列表中,这意味着政府和社会对图书馆潜力的认可,公共图书馆可以提供与公共卫生和安全有关的基本社区服务[14]。然而,公共图书馆往往需要在灾难信息培训方面做更多的准备,以使馆员在面对紧急情况时能够响应其用户的信息需求。美国各级公共图书馆还经常与 NLM 进行资源建设与服务项目的合作,共同推进相关健康卫生管理事件。此外,通过文献调研发现,美国公共图书馆善于利用各种社交媒体和软件宣传利用其疫情资源,通过对以往 H1N1 疫情发生期间的 50 个公共图书馆系统网站的调查显示,有 82% 的图书馆都设有 Facebook、76% 的图书馆使用 Twitter 与用户进行交流[6]。

从美国经验来看,图书馆成立专职健康信息资源管理或应急信息服务部门(NLM 下属的 DIMRC),不仅能在日常生活中为公众提供广泛的健康信息资源,而且在应急事件到来之际也能从机制和体制上及时做出响应,根据相关规章制度,倾尽机构全力做好相关服务。而另一方面,公共图书馆与 NLM 的合作及配合,也能使其在适当的时机为社区应急信息服务做出一定贡献。

3.2 英国图书馆公共卫生事件应急信息服务实践

3.2.1 英国图书馆健康医疗及应急信息服务概况

英国政府历来重视图书馆健康信息服务,制定出系列政策及制度以支撑其良性运转[16]。英格兰公共卫生部门(Public Health England,PHE)在确保英国国家健康方面发挥着至关重要的作用,通过英国 NHS 图书馆和卫生健康知识/图书馆服务部门(The Knowledge and Library Service,KLS)为患者提供医疗信息和公共卫生信息,二者通过共同努力改变英国医疗知识环境[17],最终实现卓越的医疗保健和健康改善的目的。随着医学的进步、健康需求的变化以及社会的发展,在 NHS 图书馆服务面临越来越大的压力以及公众对公共健康和福祉的广泛关注之际,英国制定了《英国健康知识:图书馆国民健康知识服务 2015-2020 发展框架》等战略规划。在 NHS 这些发展框架中也制定了公共卫生服务相关的内容[18]。

3.2.2 英国 NHS 图书馆及大英图书馆应对新冠肺炎疫情的相关举措

COVID-19 疫情发生以来,在人类命运共同体的大环境下,很快蔓延至全球多个国家。英国 NHS 图书馆及大英图书馆根据本国疫情也出台了相关举措以应对本国疫情的发展。主要应对内容如下:①NHS 图书馆及时发布疫情相关信息,包括科普信息、科研信息和政府机构信息。科普信息方面主要包括发布一些细节,在其网站列出了民众关注的 COVID-19 相关科普常识问题;在 NHS 网站上还有针对卫生专业人员的信息[19],主要集成了针对临床医生救治的一些实用指南信息。NHS 图书馆网站上同时发布了英国政府的两个重要文件——《冠状病毒行动计划》和《有关冠状病毒和英国情况的信息》,使公众第一时间了解到政府相关应对措施,以充分展示英国政府对公众提供实质性保护的方式。随着疫情的发展变化,NHS 图书馆及时更新相关动态信息,例如 2020 年 4 月底 NHS 网站推出了 NHS 领导和专家针对 COVID-19 发展的第二次回应,以把详细发展动态告知民众。②大英图书馆及时发布权威旅游信息和疫情动态信息,确保游客和用户的安全。疫情发展前期大英图书馆在保证正常开放的情况下,在其网站上发布了重要疫情提醒信息,以确保旅客的安全,包括引导游客在 NHS 网站上找到有关病毒传播风险的最新指南。2020 年 5 月,根据欧洲疫情发展情况,大英图书馆为了确保其用户和所有员工安全健

康,决定暂时闭馆,并暂停图书馆所有的公共活动,以开展图书馆线上服务为主[20]。

从上述英国图书馆的相关应急信息服务情况来看,英国公众健康和临床医疗信息服务体系比较发达,在突发公共卫生事件发生或来临之际,能够及时有效提供权威而广泛的公共卫生事件应急信息服务,从而为民众或临床医生提供科学指引和规范的指导。

3.3 新加坡图书馆公共卫生事件应急信息服务实践

新加坡应急信息服务机制比较健全,针对此次疫情的举措集中表现为:新加坡卫生部门对于东亚疫情持续的严密监测有效防止了疫情在新加坡的广泛传播,对于疫情信息的及时获取和监测是新加坡在应对公共卫生事件管理过程中的一个关键环节。

COVID-19 疫情暴发以来,新加坡卫生部现已启动相关计划,遏制病毒传播。作为主要信息机构的图书馆大力配合政府部门相关举措,也是新加坡政府一系列卫生防御举措的重要体现。新加坡没有一个对外独立的国家医学图书馆,但是新加坡国立大学医学图书馆行使该职能,该图书馆是最古老的专业图书馆,其起源可以追溯到 1905 年。新加坡国立大学医学图书馆的服务对象不仅包括大学的学生和教职员工,还包括医院的医生、卫生服务人员、政府机构人员和科研人员等[21]。针对此次 COVID-19 疫情,新加坡国立大学并未通过图书馆直接发布相关疫情信息,而是在新加坡卫生部的相关政策和图书馆的资源与服务支持下,通过新加坡国立大学专职应急管理部门“安全、健康与环境办公室”[22]发布相关政策与疫情相关信息。对于公共图书馆来说,鉴于 COVID-19 疫情的最新发展,新加坡国家图书馆推迟/取消了一些活动,直至另行通知。另外,为了保护读者的安全,新加坡国家图书馆、国家档案馆和所有公共图书馆目前处于关闭状态,主要以网络服务为主,具体开馆时间将另行通知。值得一提的是,新加坡国家图书馆向来注重特色馆藏的建设,此次疫情期间在图书馆主页向公众征集与疫情相关的照片、视频、个人抗疫故事、海报、日记、博客等,以记录特殊历史时期社会发展[23]。

总体上看,新加坡通过各个部门(包括图书馆)有效的信息发布和预警机制,能够较为准确地掌握疫情的发展脉络和有可能在本国传播的路径,为危机管理提供准确的信息支持,也能够主动、及时地响应卫生部门对于疫情处理的应急状态要求[24]。

4 国内图书馆公共卫生事件应急信息服务相关实践

较之国外比较专业的图书馆应急事件管理机制与管理部门,国内图书馆系统尚未成立正式的灾难事件应急信息服务部门,但由于近年来大数据环境下国内图书馆信息技术与各种数据资源的完备,在有限时间内一些图书馆等信息机构应对公共卫生事件有了值得称赞的举措。笔者以此次新型冠状病毒感染肺炎疫情信息服务为例,对专业图书馆——中国医学科学院医学信息研究所/图书馆(以下简称“我馆”)以及国内各个省级公共图书馆在疫情期间的信息资源建设和服务方式进行简要介绍,以期推动与促进国内图书馆应对公共卫生事件应急信息服务的相关举措。

4.1 中国医学科学院医学信息研究所/图书馆应对公共卫生事件应急信息服务情况

4.1.1 整合多部门信息提供专业信息导航服务,充分发挥国家级医学图书馆功能

中国医学科学院医学信息研究所/图书馆是国家级医学信息研究中心、医学信息资源保障与服务中心,承担了国家医学图书馆的重要任务。在此次新型冠状病毒感染肺炎疫情全面暴发之后,我馆从全国 31 个省、市、自治区的卫生健康委等官方机构网站采集了新型冠状病毒感染的肺炎医疗救治定点医院和发热门诊机构信息,并联合地图识别对机构进行了位置标注,用户可以查看距离自己最近的救治定点医院和发热门诊,方便群众共同抗击疫情,加强了健康管理[25]。这充分发挥和体现了国家级医学图书馆情报搜集的特点和功能,在关键时刻能为疫区用户提供精准和高效的信息服务。

4.1.2 推出应急文献信息服务支持疫情防控科研攻关,体现专业文献信息服务

在海量资源暴发的信息时代,从用户角度出发,在有限时间内遴选与推送满足用户所需的信息资源显得尤为重要。面对科技攻关对文献信息的需求,作为 NSTL 国家医学文献信息保障中心和专业性的医学图书馆,我馆在馆藏资源结合网络资源基础上,整理了呼吸道传染病毒相关文献,由 NSTL 协调组织专家遴选专题文献资源,通过 NSTL 网站上线发布“新型肺炎应急文献信息专栏”,面向社会大众提供疫情信息服务,普及科普知识;为中国大陆科研人员提供免费全文服务,助力科研攻关[26]。我馆还推出“新型冠状病毒

(COVID-19)肺炎防控知识服务平台”,此平台整合国内外权威机构发布的关于新冠肺炎的相关学术信息(涵盖资讯报道、学术论文、专业指南、政策法规、研究报告、科普知识、专题情报等信息),通过一站式信息检索平台,利用数据分析及可视化技术多维度展示疫情发展变化趋势[27]。此外,我馆还依托 NSTL 重点领域信息门户网站及微信公众号方式推出“新型冠状病毒肺炎防控科技文献监测快报”,通过监测快报的形式,遴选新型冠状病毒肺炎专题科技文献,方便全国科技人员和管理人员及时、快速、准确获取新型冠状病毒肺炎防控研究的进展与动态。

总体上看,作为专业图书馆尤其是医学专业图书馆,无论是提供“疫情相关的就诊医院信息导航服务”、推出“新型肺炎应急文献信息专栏”还是开发“新型冠状病毒(COVID-19)肺炎防控知识服务平台”以及发布“新型冠状病毒肺炎防控科技文献监测快报”,在此次疫情当中我馆发挥的科研支撑和专业导引信息服务作用不言而喻。医学图书馆往往能凭借专业的资源支撑、成熟的人员队伍和服务模式,能够在突发公共卫生疫情当中提供更加专业和精深的服务。总之,专业图书馆提供的资源支撑和信息服务往往是公共图书馆或其他图书馆不可替代的。值得注意的是,在专业学术信息的传播过程中,微信公众号作为传统图书馆的新型服务形式,能够有效地助力学术信息的传播和扩散,方便学者快速获得相关学术信息,从一定程度上加速了学术交流知识的传播。

4.2 国内公共图书馆应对公共卫生事件应急信息服务调查

以此次“新型冠状病毒感染肺炎疫情”为例,笔者利用网络调研的方法调研了国内大陆地区的 31 家省级公共图书馆(由于西藏自治区图书馆网站未打开,实际调研图书馆数量为 30 个)应急信息服务情况。由于疫情防控工作需要,这些公共图书馆实体馆在 2020 年 1 月底到 2 月初都已经陆续闭馆,但都通过线上服务形式,从不同程度上开展了此次疫情期间的信息服务。主要包括三类:①推出专业数据库资源服务内容。直接在其图书馆主页或通过微信推送方式提供疫情相关专业数据库资源的公共图书馆有 21 家,占所调研对象的 70%。用户可以通过读者证登录方式远程登录或者无须登录免费获取“新型冠状病毒肺炎”相关科研信息,从而便于研究人员从专业角度获取疫情信息资源。②推出权威公众科普知识。此次调研中 100% 的调研对象通过转载权威机构发布的疫情相关科普知识、或自制网上公开课、或抗击疫情公益片,推广疫情相关的权威科普知识。③93% 的调研对象开展了疫情期间的阅读推广服务,抚慰人们心灵,提供精神食粮。此外,在图书馆发布信息途径上,通过调研发现,目前已经有 100% 的大陆地区省级图书馆通过微信/微博等多媒体方式开展此次疫情信息服务,利用微信/微博途径发布疫情相关信息。此外,一些公共图书馆除提供上述基本信息服务,还提供了疫情相关的深度信息服务(如书香抗“疫”、线上讲座、知识竞赛等形式),总体信息服务情况如表 1 所示:

表 1 国内(大陆地区)省级公共图书馆新型冠状病毒肺炎疫情信息服务情况

项目	提供疫情相关专业数据库资源	提供疫情相关科普知识	提供疫情期间阅读推广服务	利用微信/微博途径发布疫情信息
图书馆数量(个)	21	30	28	30
图书馆总数(个)	30	30	30	30
占比(%)	70	100	93	100

注:本次调研数据均来源于各个省级公共图书馆网站,调研时间为 2020 年 5 月 26-27 日

鉴于国内目前疫情防控工作的阶段性稳定情况,2020 年 5 月份以来各个省级公共图书馆已经在陆续做好开馆复工准备,力争在做好疫情防控常态化过程中开展图书馆服务工作的正常化。总体上来看,在此次突发公共卫生事件当中,与专业图书馆相比,公共图书馆的专业信息服务虽然有所削弱,但由于其职能与定位不同,公共图书馆承担了更多的科普知识宣传和阅读推广服务的功能,通过上述活动在一定程度上给广大民众起到危机来临或发生之际的心理疗愈作用。需要强调的是,与国外公共图书馆采用 Facebook 和 Twitter 社交媒体/工具等宣传途径一样,图书馆一直是技术和社交媒体工具的热心采用者,在此次疫情当中,国内省级图书馆有 100% 的图书馆都通过微信或微博方式访问利用图书馆疫情资源,新的社交媒体与工具在一定程度上助力了疫情特殊时期的公共图书馆延伸服务。

5 思考与建议

5.1 图书馆特别是大型专业图书馆应建立健全应急管理事件预案和处置机制

我国公共危机管理存在着诸多问题,例如观念缺位,危机准备意识普遍淡薄;体制缺陷,应急管理组织机构建设不足;法律缺失,危机准备法律法规不尽完善;社会缺席,社会民众游离于危机准备之外;教育缺失,危机准备教育培训流于形式[28]。上述原因也导致

我国专业图书馆目前尚未成立诸如美国 NLM 的灾难信息管理研究中心(DIMRC)。另一方面,我国一些图书馆很少或根本没有接受过有关在危机期间该做什么的专门培训,或者是当危机来袭时,个人不堪重负或需要集中精力保护自己和家人的安全。尽管政府在危机发生时候可以通过电视、网络等其他媒体形式向公众发布相关公共卫生疫情相关信息,但是图书馆有着专业的人员和信息资源,如果能够建立健全应急管理事件预案和处置机制,提前做好规划,并得到外部机构的支持和指导,有章可依、有法可循,可以更好更高效地提供危机发生时的相关信息服务,在社区紧急情况中发挥更广泛的服务作用。

5.2 充分发挥图书馆信息集成作用,为不同层次受众及时提供信息服务

专业图书馆/机构(中国医学科学院医学信息研究所/图书馆、中国科学院文献情报中心以及 NSTL 等),尤其是医学图书馆应该在公共卫生应急信息服务中提供更为专业、及时的相关文献资料,以支持科研工作者的文献需求。图书馆的信息资源专业性毋庸置疑,经过培训的信息专员在对上述资源进行集成整合的基础上将能发挥更大的作用:①为政府部门提供应急事件决策咨询服务。例如中国医学科学院医学信息研究所/图书馆提供的疫情就诊医院信息和疫情期间的各种防控政策。②为突发公共事件提供科研信息支撑服务。科学研究需要一定科技文献的支撑,尤其是在灾难事件发生之后,科研人员对未知灾害的解决修复都需要在前人经验基础之上做出下一步解决方案,图书馆积极参加突发应急事件的相关文献信息定题检索、信息编译、分析研究、建立专题数据库等,能充分发挥图书馆的文献资源优势与学科支撑优势,为科学研究提供快捷、有效的信息保障,为尽快取得科研进展提供坚实的信息基础。

而公共图书馆除了通过阅读推广活动发挥灾中和灾后公众心灵安抚的作用,同时还提供相应公共卫生事件科普知识。随着网络的发展,各种健康信息冗杂繁复并处处充满噪音,图书馆集成整合的资源经过多重过滤,其有效性更为准确。另一方面,专业图书馆和公共图书馆等机构积极与供应商进行谈判,以在发生灾难后增加对相关电子出版物的访问权。

5.3 充分利用多媒体技术进行突发公共卫生应急信息宣传报道

图书馆拥有可用的技术,不仅可以提供到应急准备和响应资源的链接,还可以通过智能手机应用程序和其他社交媒体工具向用户提供实时警报,国外图书馆经常辅以利用的 Facebook、Twitter 或国内普遍流行使用的微信、微博或 QQ 方式,都是图书馆通过社交媒体向公众进行健康信息传播的重要渠道。不管是专业医学图书馆还是公共图书馆都需要进一步推动与研究图书馆如何利用社交媒体工具与其他组织最佳协作,以在危机时期满足公众的信息需求,并积极参与社区应急计划和响应活动。图书馆员在这一领域工作时要更加积极主动,并了解应急/灾难工作人员所需的信息工具、应用程序和其他资源。此外,图书馆还要确定和厘清图书馆员和(多媒体机构)新闻工作者的角色。例如,图书馆员可以在灾难发生之前、之中和之后协助许多信息管理活动,包括协助搜集来自多媒体机构的数据收集和分析,此外还要增强数据库维护,识别和传播应急灾难的相关信息以及使用社交媒体进行快速沟通和态势感知。

6 结语

应急管理,包括突发公共卫生事件的应急管理,是每个人的日常生活不可或缺的一部分,信息访问和管理是此过程的关键部分,应被整合到日常决策中,而不仅仅是在发生灾难时呼吁。尽管作为信息提供机构的图书馆并没有真正治疗患者、调查疾病暴发、清理有毒溢出物或进行临床试验,但其产生了创新而强大的信息系统和服务,可以为所有这些活动提供帮助。获得可靠及时的信息对于处理自然和人为的紧急情况和灾难至关重要。图书馆和图书馆员应成为应急事件管理关键基础设施的一部分,以帮助在灾难发生之前、之中和之后查找信息,从而有助于灾难各个阶段(备灾、响应和恢复)的顺利进行。

参考文献:

[1] 习近平:完善重大疫情防控体制机制 健全国家公共卫生应急管理体系[N]. 人民日报,2020-02-15(1).
[2] 傅平. 美国图书馆是如何应对新冠疫情暴发的[J]. 图书馆杂志,2020,39(3):24-31.
[3] 张靖. 美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示[J]. 图书情报工作,2016,60(7):72-77.
[4] FEATHERSTONE R, LYON B, RUFFIN B. Library roles in disaster response: an oral history project by the National Library of Medicine[J]. Journal of the Medical Library Association, 2008,96(4):343-349.
[5] MCGUIRE L. Planning for a pandemic influenza outbreak: roles for librarian liaisons in emergency delivery of educational programs[J]. Medical reference services quarterly, 2007, 26(4):1-13.
[6] ZACH L. What do I do in an emergency? the role of public librar-

ies in providing information during times of crisis[J], Science & technology libraries,2011, 30(4): 404－413.
[7] 王晓娟,吴珞华.预防医学图书馆在突发公共卫生事件中的应急医学信息服务探讨[J].医学信息学杂志,2011,32(11):70－72.
[8] 魏永丽,韦汉淬,罗燕萍. 图书馆突发公共事件应急机制构建探索[J],图书情报工作,2015,59(S1):1－2,8.
[9] 中华人民共和国国务院令(第376号)《突发公共卫生事件应急条例》[EB/OL]. [2020－02－15]. https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%8D%8E%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9B%BD%E5%9B%BD%E5%8A%A1%E9%99%A2%E4%BB%A4%EF%BC%88%E7%AC%AC376%E5%8F%B7%EF%BC%89/23167285? fr=aladdin.
[10] 王帅博,计永利,李万冬.医学高校在社会突发公共卫生事件中的优势与作为——以我校甲型H1N1流感为例[J].中国科技信息,2012(11):199,204.
[11] ELLEN R. From social hygiene to consumer health: libraries, health information, and the American public from the late nineteenth century to the 1980s[J]. Library & information history, 2012, 28(3):202－219.
[12] LUKENHILL W B. HIV-AIDS information and the American library community: an overview of responses to the HIV-AIDS health crisis[C/OL]. [2020－01－15]. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED415868.pdf.
[13] MARTIN E. Social justice and the medical librarian [J]. Journal of the Medical Library Association, 2019, 107 (3): 291－303.
[14] LOVE C, ARNESEN S, PHILLIPS S, et al. National library of medicine disaster information management research center: achieving the vision, 2010－2013[J]. Information services & use, 2014, 34(1/2): 149－170.
[15] NLM概况[EB/OL].[2020－05－26]. https://www.nlm.nih.gov/.
[16] 王培林. 健康信息服务驱动公共图书馆未来发展——基于《英国NHS图书馆质量评估标准》的分析与启示[J].图书情报知识,2018(2):32－39.
[17] CASE H, HOWARD N. Patient and public information delivery through NHS library and knowledge services: how knowledge for healthcare changed the landscape[J]. Health information & libraries journal,2017, 34(3):183－186.
[18] NHS长期计划[EB/OL].[2020－03－15]. https://www.longtermplan.nhs.uk/.
[19] Coronavirus guidance for clinicians[EB/OL].[2020－05－27]. https://www.england.nhs.uk/coronavirus/.
[20] News: coronavirus [EB/OL].[2020－05－26]. https://www.bl.uk/news/2020/march/coronavirus.
[21] 新加坡国立医学图书馆概况[EB/OL].[2020－05－26]. https://libportal.nus.edu.sg/frontend/ms/medical-library/about-medical-library.
[22] 新加坡大学应急管理部门[EB/OL].[2020－05－26]. https://emergency.nus.edu.sg/.
[23] 新加坡国家图书馆通知[EB/OL]. [2020－05－26]. https://www.nlb.gov.sg/.
[24] 公共危机管理的预警机制[EB/OL].[2020－05－26]. https://www.docin.com/p-1900147663.html.
[25] 关于提供新型冠状病毒感染的肺炎医疗救治定点医院和发热门诊导航服务的公告[EB/OL].[2020－05－26]. http://www.imicams.ac.cn/publish/default/tzgg/content/2020020311083619327.htm.
[26] NSTL新冠肺炎应急文献信息专栏[EB/OL].[2020－05－26]. https://www.nstl.gov.cn/index.html.
[27] 新型冠状病毒肺炎(COVID－19)防控知识服务平台[EB/OL].[2020－05－26]. http://2019ncov.imicams.ac.cn/index.html.
[28] 卓立筑.危机管理:新形势下公共危机预防与处理对策[M].北京:中央党校出版社,2011.

Research on Library's Response to Public Health Emergency Information Services
——Take the Information Service of Pneumonia of New Coronavirus Infection as an Example

Cao Haixia
Institute of Medical Information/Library, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100005

Abstract: [**Purpose/significance**] Summarize the theoretical basis for libraries to respond to public health emergencies; review and investigate the current public health emergencies of different types of libraries at home and abroad, with a view to providing emergency information for more domestic libraries in the future experience in service provision. [**Method/process**] Through network research, literature research, and comparative analysis, this paper systematically sorted out and analyzed American libraries, British libraries, Singapore libraries, domestic medical professional libraries, and provincial public libraries to address the current epidemic situation of new-type coronavirus infection pneumonia information service practices for past public health emergencies. [**Result/conclusion**] Large libraries should establish and improve emergency management incident handling mechanisms, give full play to the role of library information integration, provide timely information services for users at different levels, and use multimedia technology for emergency public health event coverage.

Keywords: public health emergency　medical library　public library